

У каждого из нас была ситуация, когда приобретенный товар оказался некачественным. Как действовать в такой ситуации?

В случае если покупатель обращается к продавцу с претензией по поводу замены или возврата некачественного товара, может возникнуть необходимость в установлении его стоимости. Цена товара может повыситься или понизиться с момента покупки.

В соответствии с п. 1 ст. 504 Гражданского кодекса РФ (далее – ГК РФ) и ст. 24 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) при замене некачественного товара на соответствующий товар надлежащего качества продавец не вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой товара, существующей в момент замены товара.

Если товар ненадлежащего качества заменяется товаром этой же марки, то перерасчет цены товара не производится и в данной ситуации то обстоятельство, что с момента покупки товара до обнаружения недостатка цены уже изменились, значения не имеет.

При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки производится перерасчет цены товара:

- если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, то потребитель должен доплатить разницу в ценах;
- если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю продавцом.

Таким образом, цена товара для перерасчета при замене определяется на момент его замены. А если стороны не приходят к обоюдному согласию в отношении цены товара, то цена товара для перерасчета при замене будет определяться на момент вынесения судом решения о замене товара (п.2 ст.504 ГК РФ, п.2 ст.24 Закона).

В случае предъявления требования о соразмерном уменьшении покупной цены

некачественного товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления требования об уценке, а если требование покупателя добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения. Цену товара можно уменьшить на среднюю цену ремонта, или на определенный процент от цены товара, или просто на некую, не обусловленную никакими расчетами, сумму (п.3 ст.504 ГК РФ, п.3 ст.24 Закона РФ).

Если потребитель приобрел товар с недостатками и предъявил требования о возврате этого товара, то продавец должен вернуть цену этого товара (п.1 ст.18 Закона РФ).

При возврате продавцу товара ненадлежащего качества покупатель вправе потребовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором и ценой соответствующего товара на момент удовлетворения его требования, а если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения. Кроме того при возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств (п.4 ст.504 ГК РФ, п.4 ст.24 Закона РФ).

В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, т.е. предусмотрена оплата товара через определенное время после его передачи покупателю, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита (п.5 ст.24 Закона РФ).

При покупке товара в кредит стоимость товара останется той, какой была при оформлении кредита, даже в том случае, если магазин изменит розничную цену этого товара (повысить или понизить цену товара).

В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

Уважаемые потребители, знайте и смелее отстаивайте свои права. Консультацию

специалистов Роспотребнадзора можно получить по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 тел. 8 (38822) 6-36-22, 6-42-41.

Интересующие вопросы Вы сможете задать в Единый Консультационный Центр Роспотребнадзора (далее – ЕКЦ) по тел.:8-800-555-49-43.